

PERAN SISTEM INFORMASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN

Riris Rismawati^{1*}, Tatang Ibrahim², Ika Kartika³, Opan Arifudin⁴

^{1,2,4}Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

³Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor, Indonesia

dewi.haurinaura.aliaziz@gmail.com

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini membahas peran sistem informasi dalam meningkatkan kualitas manajemen pendidikan. Sistem informasi memainkan fungsi penting dalam pengelolaan data akademik, administrasi, dan komunikasi di lembaga pendidikan. Dengan penerapan sistem informasi yang efektif, lembaga pendidikan dapat meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai jenis sistem informasi yang relevan, seperti Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) dan Sistem Informasi Akademik (SIKAD), yang berkontribusi pada pengelolaan kegiatan akademik dan administratif. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem informasi, termasuk kendala teknis, kesenjangan keterampilan pengguna, dan isu keamanan data. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan pada beberapa institusi pendidikan, ditemukan bahwa penerapan sistem informasi tidak hanya meningkatkan kualitas layanan pendidikan tetapi juga mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Harapan dari penelitian ini adalah agar teknologi informasi terus dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di masa depan, dengan dukungan dari semua pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, sekolah, dan penyedia teknologi. Dengan demikian, sistem informasi diharapkan dapat menjadi alat yang efektif dalam menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan siswa dan masyarakat.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Kualitas Pendidikan, Teknologi Informasi.

Abstrack: This article discusses the role of information systems in improving the quality of educational management. Information systems play an important function in managing academic data, administration, and communication in educational institutions. By implementing an effective information system, educational institutions can increase operational efficiency, transparency, and accountability in information management. This research identifies various types of relevant information systems, such as Education Management Information Systems (SIMDIK) and Academic Information Systems (SIKAD), which contribute to the management of academic and administrative activities. In addition, this research also highlights the challenges faced in implementing information systems, including technical obstacles, user skill gaps, and data security issues. The approach used in this research is a qualitative approach. The results of this research show that in several educational institutions, it was found that the implementation of information systems not only improves the quality of educational services but also supports data-based decision making. The hope of this research is that information technology will continue to be optimized to improve the quality of education in the future, with support from all stakeholders, including the government, schools, and technology providers. Thus, it is hoped that information systems can be an effective tool in creating a better learning environment that is responsive to the needs of students and society.

Keywords: Information Systems, Education Quality, Information Technology.

Article History:

Received: 28-07-2024

Revised : 27-08-2024

Accepted: 30-09-2024

Online : 30-10-2024

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dalam hal ini teknologi komputer dapat menunjang pengambilan keputusan di dalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan di dalam organisasi dapat diselesaikan secara tepat, akurat dan

efisien. Perkembangan Sistem Informasi Manajemen telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional (pelaksana teknis) maupun pimpinan pada semua jenjang.

Pesatnya perkembangan teknologi memberikan dampak positif bagi setiap elemen masyarakat. Penggunaan teknologi informasi yang semakin diminati oleh setiap individu atau organisasi, menjadikan sebagai sarana penunjang dalam memudahkan pekerjaan sehari-hari. Salah satu yang memanfaatkan pesatnya perkembangan teknologi informasi tersebut adalah sektor pendidikan. Sekolah sebagai penyelenggara pendidikan di masa sekarang ini harus mampu memanfaatkan dan menyajikan data atau informasi yang cepat dan akurat sebagaimana sesuai dengan tuntutan perkembangan kemajuan IT.

Perkembangan ini juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik. Para manajer sekarang ini dituntut kemampuan mereka untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan secara tepat berdasarkan informasi tersebut. Termasuk juga dalam organisasi publik, permasalahan utama dalam organisasi adalah masalah pelayanan publik.

Di era digital saat ini, sistem informasi (SI) telah menjadi elemen kunci dalam pengelolaan pendidikan. SI memungkinkan institusi pendidikan untuk mengelola data dengan lebih efisien dan terorganisir. Penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dapat mendukung proses pengambilan keputusan, meningkatkan kualitas layanan pendidikan, serta mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Pendidikan (Sutrisnaniati, 2019).

Salah satu sistem informasi yang sedang berkembang saat ini yaitu, Sistem Informasi Manajemen. Menurut Stair & Reynolds dikutip (Arifudin, 2024) menyatakan bahwa, Sistem Informasi Manajemen adalah suatu perangkat elemen atau komponen yang saling terkait satu sama lain, yang dapat mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan juga menyebarkan data dan juga informasi, serta mampu untuk memberikan feedback untuk memenuhi tujuan suatu organisasi. Adapun menurut Jogiyanto dikutip (Mayasari, 2021) bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem informasi yang bertujuan untuk menghasilkan informasi bagi kebutuhan para manajer dalam mengevaluasi dan mengambil keputusan dalam rangka mengendalikan seluruh aktivitas organisasi.

Dalam perspektif islam, informasi merupakan sekumpulan komponen yang terdiri dari Al-Qur'an dan hadis sehingga membentuk sistem saling berkaitan yang bertujuan menghasilkan suatu informasi yang digunakan dalam semua aspek kehidupan. Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S. al-Hujurat/6: 516 yang artinya: “Hai orang-orang yang beriman! Jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui kebenarannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu” (Q.s Al-hujurat (49): 6).

Informasi juga berupa penjelasan yang berdasar pada Al-Qur'an dan hadis sehingga membantu terbentuknya opini, sehingga informasi sangat penting diteliti dari mana asalnya dan kebenarannya agar tidak membuat sebuah keputusan atau perbuatan yang merugikan. Dalam pendapat lain, informasi merupakan sumber data yang tersedia dan dapat dikelola. Informasi adalah data yang diolah dan berguna bagi pemakai dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi manajemen ditujukan untuk menghasilkan informasi yang berkaitan dengan seluruh aktivitas organisasi usaha, seperti perencanaan, pemasaran, produksi, personalia dan manajemen proyek. Keluaran dari sistem ini utamanya ditujukan bagi manajemen tinggi di tingkat taktis. Informasi yang disajikan dari sistem informasi manajemen biasanya dalam bentuk laporan-laporan yang formatnya telah ditentukan sebelumnya, baik yang dipresentasikan dalam bentuk laporan tertulis maupun tampilan-tampilan pada layar komputer.

Untuk lebih jelasnya, maka perlu kiranya diketahui pengertian dari masing-masing unsur pembentuk istilahnya. Jogiyanto dikutip (Ulimaz, 2024) menjelaskan bahwa suatu sistem dapat didefinisikan sebagai satu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Suatu sistem terdiri dari system-sistem bagian, subsistem-subsistem saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk satu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem tersebut dapat tercapai.

Sedangkan definisi yang lain tentang sistem yang umum dalam dunia manajemen menurut Jogiyanto sebagaimana dikutip (Juhadi, 2020) adalah kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan dan bertanggungjawab memproses masukan (input) sehingga memperoleh keluaran (output).

Sedangkan menurut Darmawan dan Fauzi sebagaimana dikutip (Fardiansyah, 2022) bahwa ada 5 spesialis informasi yang bertanggungjawab mengembangkan dan memelihara sistem berbasis computer yakni sebagai berikut:

1. Analisis sistem (*System analyst*), bekerja sama dengan pemakai mengembangkan sistem menciptakan database yang berbasis data yang diperlukan untuk mengasalkan informasi bagi pemakaiannya.
2. Pengelola database (*Database administrator*), bekerja sama dengan pemakai dan analisis sistem menciptakan database yang berisi data yang diperlukan untuk menghasilkan informasi bagi pemakainya.
3. Spesialis jaringan (*Network specialist*), bekerja sama dengan analisis sistem dan pemakain membentuk jaringan komunikasi data yang menyatukan berbagai sumber daya komputer yang tersebar.
4. Programmer, menggunakan dokumentasi yang disediakan oleh analisis sistem untuk membuat kode-kode instruksi yang menyebabkan komputer mengubah data menjadi informasi yang diperlukan.
5. Operator, mengoperasikan peralatan komputer berskala besar seperti mainframe dan komputer mini.

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung, masukan, keluaran, pengolah dan sasaran atau tujuan. Jogiyanto sebagaimana dikutip (Hadiansah, 2021) menjelaskan bahwa karakteristik tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Komponen Sistem

Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai sistem yang lebih besar disebut dengan supra sistem. Kalau perusahaan dianggap sebagai suatu sistem maka bagian customer relationship management adalah subsistemnya.

2. Batas Sistem

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.

3. Lingkungan Luar Sistem

Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem yang dapat menguntungkan tetap dijaga dan dipelihara. Sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, karena akan mengganggu kinerja dari sistem.

4. Penghubung Sistem

Penghubung merupakan media penghubung antar satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini data mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya. Keluaran dari satu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem yang lainnya melalui penghubung. Dengan penghubung, satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

5. Masukan Sistem

Masukan adalah input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini berupa database termasuk file-file, laporan, metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

6. Keluaran Sistem

Keluaran adalah produk dari sistem informasi berupa informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

7. Pengolah Sistem

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah adalah suatu bagian sistem yang merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem informasi customer relationship management akan mengolah data-data order dan data hasil pekerjaan agen menjadi laporan-laporan yang dibutuhkan oleh manajemen dan pemberi order.

8. Sasaran Sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan, kalau sebuah sistem tidak mempunyai sasaran maka operasi dari sistem tersebut tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sebuah sistem akan sangat menentukan masukan yang dibutuhkan dan keluaran yang dihasilkan oleh sistem. Sebuah sistem dikatakan berhasil apabila sasarannya tercapai.

Dengan demikian untuk memperoleh pemahaman lebih tentang sistem informasi, maka berikut akan disajikan beberapa definisi yang telah diterima dan berlaku secara umum serta banyak dikenal orang. Rusdiana dan irfan dalam (Ulfah, 2022) memberikan definisi bahwa, sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang dirancang untuk

menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen dalam suatu organisasi. Sistem informasi melakukan pemrosesan data, kemudian mengubahnya menjadi informasi.

Selanjutnya, sistem informasi manajemen di gambarkan dalam sebuah bentuk piramida, dimana lapisan dasarnya terdiri dari informasi untuk pengolahan transaksi, penjelasan status dan sebagainya, lapisan berikutnya terdiri dari sumber-sumber informasi untuk mendukung operasi bagi manajemen setiap hari. Kemudian lapisan ketiga terdiri dari sumber daya sistem informasi untuk mendukung perencanaan taktis pengambilan keputusan untuk pengendalian manajemen dan lapisan terakhir pada puncak piramida yang terdiri dari sumber daya informasi untuk mendukung perencanaan dan perumusan kebijaksanaan pada tingkat manajemen puncak (Davis, 2002).

Untuk lebih jelasnya lapisan informasi tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Sumber: (Davis, 2002)

Jadi dapat dikatakan bahwa sebuah Sistem informasi manajemen yang merupakan komponen dari pada sistem yang memberikan informasi untuk melaksanakan perencanaan, dengan menggerakkan rencanarencana itu, dan penting untuk suatu keputusan dan kemudian melaksanakannya. Namun demikian perlu disadari bahwa dalam pengambilan keputusan, informasi ini berkaitan erat dengan keputusan yang melindungi variabel-variabel perencanaan tersebut. Dimana untuk mengurangi ketidakpastian ini diperlukan adanya informasi tambahan.

Syamhadi dikutip (Kartika, 2023) bahwa peningkatan mutu pendidikan merupakan salah satu prioritas utama dalam pembangunan suatu negara, terutama dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini. Pendidikan yang berkualitas tidak hanya menjadi fondasi bagi pengembangan sumber daya manusia yang kompeten, tetapi juga menjadi penentu utama dalam peningkatan daya saing bangsa di kancah global. Miftah dkk sebagaimana dikutip (Kartika, 2020) bahwa seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sistem informasi manajemen (SIM) telah menjadi komponen penting dalam

mendukung pengelolaan dan peningkatan mutu pendidikan di berbagai jenjang. SIM, sebagai sebuah sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengelola, dan menganalisis data, memainkan peran krusial dalam mendukung berbagai aspek operasional dan strategis institusi pendidikan.

Mutu berasal dari bahasa Latin yaitu *qualis* yang artinya *what kind of*. Menurut Deming dalam (Marantika, 2020) bahwa mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Mutu menurut Juran ialah kecocokan dengan produk. Mutu menurut Crosby dalam (Kartika, 2022) ialah kesesuaian dengan yang diisyaratkan. West Burnham dalam (Tanjung, 2022) mengatakan mutu adalah ukuran relatif suatu produk atau jasa sesuai dengan standar mutu desain. Mutu desain meliputi spesifikasi produk atau mutu kesesuaian, yaitu seberapa jauh suatu produk telah memenuhi persyaratan atau spesifikasi mutu yang ditetapkan.

Nanang Fatah sebagaimana dikutip (Mardizal, 2023) menjelaskan bahwa mutu merupakan kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan dan kepuasan pelanggan, dalam pendidikan yang dimaksud dengan pelanggan dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu internal customer (siswa atau mahasiswa sebagai pembelajar sekaligus input) dan eksternal customer (masyarakat dan dunia industri).

Nomi Pfeffer dan Anna Coote dalam (Arifudin, 2022), berdiskusi tentang mutu dalam jasa kesejahteraan, bahwa, “Mutu merupakan konsep yang licin”. Adapun menurut (Sallis, 2015) bahwa mutu dapat dipandang sebagai sebuah konsep yang absolut sekaligus relatif. Mutu dalam percakapan sehari-hari sebagian besar dipahami sebagai sesuatu yang absolut, misalnya restoran yang mahal dan mobil-mobil yang mewah. Sebagai suatu konsep yang absolut, mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar, merupakan suatu idealisme yang tidak dapat dikompromikan.

Dalam konteks pendidikan, Husaini Usman sebagaimana dikutip (Ningsih, 2024) pengertian mutu dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam “proses pendidikan” yang bermutu terlibat berbagai input seperti bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi sarana prasarana, sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Mutu dalam konteks “hasil pendidikan” mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu (apakah tiap akhir semester, akhir tahun, 2 tahun atau 5 tahun, bahkan 10 tahun). Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan (student achievement) dapat berupa hasil tes kemampuan akademis (misalnya tes formatif, sumatif, dan UN). Dapat pula prestasi di bidang lain, seperti prestasi di suatu cabang olahraga, seni, atau ketrampilan tambahan tertentu, misalnya: komputer, beragama jenis teknik, jasa. Bahkan prestasi sekolah dapat berupa kondisi yang tidak dapat dipegang (*intangible*), seperti suasana, disiplin, keakraban, saling menghormati, kebersihan, toleransi, emosional, dan sebagainya.

Husaini Usman sebagaimana dikutip (Sappaile, 2024) menjelaskan bahwa antara proses dan hasil pendidikan yang bermutu saling berhubungan. Akan tetapi, agar proses yang baik itu tidak salah arah, maka mutu dalam artian hasil (output) harus dirumuskan lebih dahulu oleh sekolah, dan harus jelas target yang akan dicapai untuk setiap tahun atau kurun waktu lainnya. Berbagai input dan proses harus selalu mengacu pada mutu-hasil (output) yang ingin dicapai.

Secara substansi, Leba & Sumardjono dikutip (A. Arifin, 2024) menjelaskan bahwa mutu pendidikan diterjemahkan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau output, jasa/pelayanan, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kriteria untuk menentukan mutu pendidikan mesti dilihat dari 5 aspek, yakni output, pelayanan, sumber daya manusia (guru), aspek proses dan aspek lingkungan.

Choirun Fuad Yusuf dalam (Sanulita, 2024) menjelaskan bahwa mutu pendidikan adalah hasil belajar, yang menyangkut prestasi belajar mengajar yang dicapai siswa baik yang berhubungan dengan pengetahuan, sikap atau perilaku setelah mempelajari pendidikan agama Islam dalam kurun waktu tertentu/semester yang dinyatakan dalam bentuk nilai rapotr/semester.

Adapun menurut Sudarwan Danim dalam (Darmawan, 2021), mutu pendidikan mengacu pada masukan, proses, luaran, dan dampaknya. Mutu masukan dapat dilihat dari beberapa sisi. Pertama, kondisi baik atau tidaknya masukan sumber daya manusia, seperti kepala sekolah, guru, staf tata usaha, dan siswa. Kedua, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan material berupa alat peraga, buku buku, kurikulum, prasarana, sarana sekolah, dan lain-lain. Ketiga, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan yang perangkat lunak, seperti peraturan, struktur organisasi, dan deskripsi kerja. Keempat, mutu masukan yang bersifat harapan dan kebutuhan, seperti visi, motivasi, ketekunan, dan cita-cita. Mutu proses pembelajaran mengandung makna bahwa kemampuan sumber daya sekolah mentransformasikan beragam jenis masukan dan situasi untuk mencapai derajat nilai tambah tertentu dari peserta didik. Apabila dilihat dari hasil pendidikan, mutu pendidikan dipandang bermutu jika mampu melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.

Dalam pembahasan penilaian kualitas jasa, konsep dasar yang harus dijelaskan terlebih dahulu adalah mengenai definisi jasa. Kotler menyatakan jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik (Philip, 2005).

Cristopher Lovelock, et al sebagaimana dikutip (Shavab, 2021) bahwa jasa diartikan pula sebagai suatu aktivitas ekonomi yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain. Sering kali kegiatan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu (*time-based*), dalam bentuk suatu kegiatan (*performances*) yang akan membawa hasil yang diinginkan kepada penerima, obyek, maupun asset-aset lainnya yang menjadi tanggung jawab dari pembeli. Sebagai pertukaran uang, waktu, dan upaya, pelanggan jasa berharap akan mendapatkan nilai (*value*) dari suatu akses ke barang-barang, tenaga kerja, tenaga ahli, fasilitas, jejaring dan sistem tertentu, tetapi para pelanggan biasanya tidak akan mendapatkan hak milik dari unsur-unsur fisik yang terlibat dalam penyediaan jasa tersebut.

Gronroos dalam (Nasem, 2018) menjelaskan bahwa kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang

diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*explicit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan (*implicit service*) sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

Dapat dijelaskan, bahwa jasa/layanan adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu (*time-based*) yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen namun tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Karakteristik jasa lembaga pendidikan menurut banyak ahli, diantaranya adalah Baterson dalam (Tanjung, 2019) yang mengemukakan 8 karakteristik jasa yaitu:

1. Jasa tidak dapat disimpan dan dikonsumsi pada saat dihasilkan.
2. Jasa tergantung waktu.
3. Jasa bergantung tempat.
4. Konsumen merupakan bagian integral dari proses produksi.
5. Setiap orang atau apapun yang berhubungan dengan konsumen mempunyai andil dalam memberikan peranan.
6. Perubahan pada konsep kemanfaatan.
7. Karyawan penghubung merupakan bagian dari proses produksi jasa.
8. Kualitas jasa tidak dapat diperbaiki pada saat proses produksi karena produksi jasa terjadi secara real time.

Menurut (Philip, 2005), menjelaskan bahwa jasa memiliki 4 karakteristik utama, yaitu tidak terwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variabilitas*), dan dapat musnah (*perishability*). Seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler tentang 4 karakter jasa yaitu:

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)
Jasa mempunyai sifat tidak berwujud, karena tidak bisa dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari kualitas layanan jasa tersebut. Pembeli akan mengambil kesimpulan mengenai kualitas layanan jasa dari tempat (*place*), manusia (*people*), peralatan (*equipment*), alat komunikasi (*communication material*), simbol-simbol (*symbols*) dan harga (*price*) yang mereka lihat. Jasa bukannya sebuah benda yang berwujud, akan tetapi sebuah pengalaman yang ditimbulkan setelah menggunakan jasa yang telah membelinya.
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*)
Jasa-jasa umumnya diproduksi secara khusus dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Jika jasa diberikan oleh seseorang, maka orang tersebut merupakan bagian dari layanan jasa tersebut. Client juga hadir pada saat jasa diberikan, interaksi penyedia dengan client merupakan ciri khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia maupun client akan mempengaruhi hasil jasa tersebut. Jasa merupakan sebuah proses yang melibatkan penyedia layanan dan pengguna layanan.
3. Bervariasi (*variabilitas*)
Jasa itu sangat beraneka ragam, karena tergantung kepada yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan. Seringkali pembeli jasa menyadari akan keanekaragaman ini dan membicarakannya dengan yang lain sebelum memilih seorang penyedia jasa. Jasa tentunya dipengaruhi dengan penyedia jasa yang berbeda-

beda. Disisi lain, waktu dan tempat juga mempengaruhi keanekaragaman jasa itu sendiri.

4. Dapat musnah (*perishability*)

Jasa-jasa tidak dapat disimpan. Keadaan tidak tahan lama dari jasa-jasa bukanlah masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan terhadapnya berfluktuasi maka perusahaan jasa menghadapi masalah yang sulit. Jasa akan hilang dan berlalu begitu saja bila tidak digunakan atau tidak adanya permintaan untuk menggunakan jasa tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak penerapan sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas manajemen pendidikan. Dengan mengeksplorasi berbagai aspek yang terpengaruh, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya sistem informasi dalam lingkungan pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi lembaga pendidikan dalam proses adopsi teknologi informasi (Patriansyah, 2023).

Penelitian ini didukung oleh teori-teori yang relevan, seperti teori sistem informasi yang menyoroti pentingnya pengelolaan data untuk mendukung pengambilan keputusan, serta teori manajemen pendidikan yang menekankan peran manajer dalam memaksimalkan sumber daya demi mencapai tujuan pendidikan. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan pendidikan, yang secara tidak langsung memberikan dampak positif pada hasil belajar siswa (Faisal et al, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan (Solechan, 2021) dengan judul Implementasi Sistem Informasi Manajemen Di Smp Islam Terpadu Al Ummah Jombang menunjukkan manfaat penerapan sistem informasi manajemen di SMP Islam Terpadu Al Ummah Jombang. Penggunaan Dapodik memudahkan proses perencanaan dan evaluasi pendidikan. Selain itu, sistem informasi manajemen lainnya juga digunakan untuk menyelesaikan tugas-tugas di berbagai bidang di sekolah, yang memberikan kontribusi besar terhadap pencapaian tujuan pendidikan yang telah direncanakan. Penelitian lain yang dilakukan (Rahmi, 2020) dengan judul Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen pendidikan di MAN 2 Ponorogo dengan memberdayakan aplikasi SIMPATIKA (Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementrian Agama), elearning, BNI eduPATROL, fingerprint, dan web dalam penerimaan peserta didik baru (PPDB). Penggunaan SIM memudahkan kegiatan pembelajaran dan memudahkan pekerjaan pendidik. Adapun penelitian yang dilakukan (Loilatu et al, 2020) dengan judul Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran mengindikasikan bahwa penerapan sistem informasi manajemen sangat penting di lembaga pendidikan, khususnya di SMP Negeri 9 Kabupaten Buru. Penggunaan aplikasi pengolah data seperti Data Pokok Pendidik (Dapodik) dan teknologi informasi mendukung proses pembelajaran serta memberikan layanan pendidikan yang lebih baik dengan memfasilitasi praktik pembelajaran melalui pemanfaatan infrastruktur teknologi. Berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan sudah dilakukan menunjukkan perbedaan dengan penelitian ini, mengingat penelitian ini lebih konsen kepada tata Kelola secara umum pada manajemen layanan Pendidikan di Sekolah.

Namun, meskipun peran SIM dalam peningkatan mutu pendidikan sudah diakui secara luas, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa penelitian menjelaskan bahwa di antaranya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan bagi tenaga pendidik dan staf administrasi dalam menggunakan SIM, serta resistensi terhadap perubahan dari berbagai pihak (Darwis et al, 2017). Keterbatasan akses terhadap teknologi di beberapa daerah, terutama di daerah terpencil, menjadi hambatan besar dalam penerapan SIM yang optimal. Selain itu, perubahan dari sistem tradisional ke sistem digital sering kali dihadapkan pada tantangan adaptasi dan resistensi dari pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi baru (Malahayati et al, 2022). Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif dan dukungan penuh dari semua pihak terkait untuk memastikan bahwa implementasi SIM dapat berjalan dengan efektif dan memberikan manfaat maksimal dalam peningkatan mutu pendidikan.

Penelitian ini menyoroti kebaruan dalam integrasi sistem informasi ke dalam manajemen pendidikan di Indonesia, yang masih berada dalam tahap pengembangan. Walaupun berbagai studi telah membahas sistem informasi dalam dunia pendidikan, masih terdapat celah dalam penerapan praktis dan evaluasi dampaknya secara komprehensif. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam menggali potensi optimalisasi sistem informasi untuk meningkatkan kualitas manajemen pendidikan di era digital (Mursyidah et al, 2023).

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan peran sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

B. METODE PENELITIAN

Menurut Rahardjo dikutip (Arifudin, 2020) bahwa metode penelitian merupakan salah satu cara untuk memperoleh dan mencari kebenaran yang bersifat tentatif, bukan kebenaran absolut. Hasilnya berupa kebenaran ilmiah. Kebenaran ilmiah merupakan kebenaran yang terbuka untuk terus diuji, dikritik bahkan direvisi. Oleh karena itu tidak ada metode terbaik untuk mencari kebenaran, tetapi yang ada adalah metode yang tepat untuk tujuan tertentu sesuai fenomena yang ada. Budiharto dikutip (Rusmana, 2020) bahwa pemilihan metode penelitian harus disesuaikan dengan penelitian yang sedang dilakukan agar hasilnya optimal.

Penelitian ini berusaha untuk menganalisis dan mendeskripsikan peran sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa metode deskriptif analisis. Menurut (Paturachman, 2024) bahwa deskriptif analisis adalah penelaahan secara empiris yang menyelidiki suatu gejala atau fenomena khusus dalam latar kehidupan nyata. Hasil penelitian ini dikumpulkan dengan data primer dan data sekunder.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Kartika, 2021) menyatakan pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut (Suryana, 2024) bahwa caranya dengan mentranskripsikan data, kemudian pengkodean pada

catatan-catatan yang ada di lapangan dan diinterpretasikan data tersebut untuk memperoleh kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Menurut (Syofiyanti, 2024) bahwa pendekatan ini disesuaikan dengan tujuan pokok penelitian, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis mengenai peran sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Sehingga dengan metode tersebut akan mampu menjelaskan permasalahan dari penelitian (Waluyo, 2024).

Bungin dikutip (Noviana, 2020) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan situasi, kondisi, atau fenomena sosial yang terdapat di masyarakat kemudian dijadikan sebagai objek penelitian, dan berusaha menarik realitas ke permukaan sebagai suatu mode atau gambaran mengenai kondisi atau situasi tertentu.

Penentuan teknik pengumpulan data yang tepat sangat menentukan kebenaran ilmiah suatu penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Teknik dapat dilihat sebagai sarana untuk melakukan pekerjaan teknis dengan hati-hati menggunakan pikiran untuk mencapai tujuan. Walaupun kajian sebenarnya merupakan upaya dalam lingkup ilmu pengetahuan, namun dilakukan untuk mengumpulkan data secara realistis secara sistematis untuk mewujudkan kebenaran. Metodologi penelitian adalah sarana untuk menemukan obat untuk masalah apa pun. Dalam hal ini, penulis mengumpulkan informasi tentang peran sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, artikel, jurnal, skripsi, tesis, ebook, dan lain-lain (Rohimah, 2024).

Karena membutuhkan bahan dari perpustakaan untuk sumber datanya, maka penelitian ini memanfaatkan penelitian kepustakaan. Peneliti membutuhkan buku, artikel ilmiah, dan literatur lain yang berkaitan dengan topik dan masalah yang mereka jelajahi, baik cetak maupun online (Kartika, 2024).

Mencari informasi dari sumber data memerlukan penggunaan teknik pengumpulan data. Amir Hamzah dalam (Nuary, 2024) mengklaim bahwa pendataan merupakan upaya untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti. Penulis menggunakan metode penelitian kepustakaan untuk mengumpulkan data. Secara khusus, penulis memulai dengan perpustakaan untuk mengumpulkan informasi dari buku, kamus, jurnal, ensiklopedi, makalah, terbitan berkala, dan sumber lainnya yang membagikan pandangan peransistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Lebih lanjut Amir Hamzah mengatakan bahwa pengumpulan data diartikan berbagai usaha untuk mengumpulkan fakta-fakta yang berkaitan dengan topik atau pembahasan yang sedang atau akan digali (Rifky, 2024). Rincian tersebut dapat ditemukan dalam literatur ilmiah, penelitian, dan tulisan-tulisan ilmiah, disertasi, tesis, dan sumber tertulis lainnya. Menurut (Djafri, 2024) bahwa pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai keadaan, menggunakan sumber yang berbeda, dan menggunakan teknik yang berbeda.

Observasi adalah bagian dari proses penelitian secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang hendak diteliti (Ulfah, 2021). Dengan metode ini, peneliti dapat melihat dan merasakan secara langsung suasana dan kondisi subyek penelitian (Arif, 2024). Hal-hal yang diamati dalam penelitian ini adalah tentang peran sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan berbagai pedoman baku yang telah ditetapkan, pertanyaan disusun sesuai dengan kebutuhan informasi dan setiap pertanyaan yang diperlukan dalam mengungkap setiap data-data empiris (Sembiring, 2024).

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada (B. Arifin, 2024). Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, notula rapat, dan catatan harian. Menurut Moleong dalam (Ramli, 2024) bahwa metode dokumentasi adalah cara pengumpulan informasi atau data-data melalui pengujian arsip dan dokumen-dokumen. Lebih lanjut menurut (Arifudin, 2023) bahwa strategi dokumentasi juga merupakan teknik pengumpulan data yang diajukan kepada subyek penelitian. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang keadaan lembaga (obyek penelitian) yaitu peran sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Menurut Muhadjir dalam (Hanafiah, 2022) menyatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan melakukan, mencari dan menyusun catatan temuan secara sistematis melalui pengamatan dan wawancara sehingga peneliti fokus terhadap penelitian yang dikajinya. Setelah itu, menjadikan sebuah bahan temuan untuk orang lain, mengedit, mengklasifikasi, dan menyajikannya.

Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi meliputi teknik dan sumber. Analisis data menggunakan model Milles dan Huberman dalam (Sappaile, 2024) terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik produk jasa pendidikan merupakan gambaran bahwa jasa pendidikan bersifat tidak berwujud sebab hal ini berkaitan dengan perbuatan, kinerja serta usaha didalam prosesnya. Pelanggan pendidikan juga ikut serta dalam proses produksi dan konsumsi dalam bersamaan waktu yaitu dalam proses pembelajaran di lembaga pendidikan yang melibatkan langsung antara guru dan siswa. Dan setiap lembaga pendidikan yang merupakan penyedia jasa pendidikan memiliki standar dan keseragaman yang berbeda dalam melakukan proses pembelajaran sebab kondisi segala sesuatunypun berbeda antara satu lembaga dengan lembaga lainnya.

Kualitas layanan lembaga pendidikan tentunya harus mampu dipertahankan dan ditingkatkan karena pelanggan mengharapkan mendapatkan suatu pelayanan yang baik bahkan melebihi yang mereka harapkan. Kualitas layanan pendidikan merupakan sebuah keniscayaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan pendidikan yang lebih baik.

Menurut Feigenbaum dalam (Hoerudin, 2023), kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Menurut (Kotler., 2000), kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Menurut Tjiptono dalam (Arifudin, 2021) menyatakan bahwa “service quality adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang

mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan / dipersepsikan (*perceived value*).

Garvin sebagaimana dikutip (Fitria, 2023) menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima perspektif kualitas tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Pendekatan Transendental (*transcendental approach*)
2. Pendekatan berbasis product (*Product-based Approach*)
3. Pendekatan Berbasis Pengguna (*User-based Approach*)
4. Pendekatan berbasis manufaktur (*Manufacturing-based Approach*), dan
5. Pendekatan berbasis nilai (*Value-based Approach*).

Seperti yang dikemukakan oleh (Tjiptono, 2004) yaitu:

1. Pendekatan Transendental (*transcendental approach*)

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur. Perspektif ini umumnya diterapkan dalam karya seni seperti musik, seni tari, seni drama dan seni rupa. Untuk produk dan jasa pelayanan, perusahaan dapat mempromosikan dengan menggunakan pernyataan- pernyataan seperti kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), kecantikan wajah (kosmetik), dan tempat berbelanja yang nyaman (mall). Definisi seperti ini sangat sulit untuk dijadikan sebagai dasar perencanaan dalam manajemen kualitas. Pendekatan ini menjelaskan jasa yang dapat dirasakan tetapi sulit untuk dilakukannya pengukuran atas penggunaan jasa tersebut.

2. Pendekatan berbasis product (*Product-based Approach*)

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang dimiliki produk secara objektif, tetapi pendekatan ini dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preferensi individual. Pendekatan ini digunakan bagi jasa yang berkarakteristik atau atribut yang dapat diukur melalui perbedaan kualitas pada jasa tersebut.

3. Pendekatan Berbasis Pengguna (*User-based Approach*) Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitnes for used*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pandangan yang subjektif ini mengakibatkan konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dapat dirasakannya. Perbedaan individu menjadikan perbedaan pula dalam memandang kualitas jasa yang digunakannya.

4. Pendekatan berbasis manufaktur (*Manufacturing-based Approach*) Kualitas dalam pendekatan ini adalah bersifat supply-based atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance quality*) dan prosedur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang ditetapkan perusahaan secara internal. Oleh karena itu, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan. Penyedia jasa tentunya memiliki sudut pandang sendiri dalam penentuan kualitas jasa yang dijualnya sehingga hal ini dapat menjadi pembeda bagi penyedia jasa satu dengan yang lainnya.

5. Pendekatan berbasis nilai (*Value-based Approach*) Kualitas dalam pendekatan ini adalah memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*. Oleh karena itu kualitas dalam pandangan ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat dibeli. Pendekatan ini memandang bahwa nilai suatu jasa merupakan penentuan ketepatan jasa itu dibeli.

Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam peningkatan mutu pendidikan berdasarkan hasil literatur review dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa SIM memiliki dampak signifikan terhadap proses pembelajaran dan berbagai aspek pelayanan pendidikan.

1. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Proses Pembelajaran

Penelitian oleh (Zamroni, 2020) menunjukkan bahwa penerapan SIM, terutama aplikasi seperti Dapodik, di sekolah-sekolah memfasilitasi proses pembelajaran yang lebih efisien. Dengan integrasi teknologi seperti komputer dan wifi, SIM memungkinkan pemberian layanan pendidikan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pengajaran. Hal ini konsisten dengan temuan bahwa penggunaan SIM mendukung proses pembelajaran dengan menyediakan akses yang lebih baik ke data pendidikan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa.

Layanan informasi pendidikan merupakan upaya pencapaian kepuasan pengguna, dengan cara memenuhi kebutuhan pengguna dan melakukan perbaikan secara terus-menerus atas layanan yang diberikan. Layanan terbaik (*excellence service*) informasi pendidikan tidak hanya diberikan kepada peserta didik dan orang tua, tetapi juga diberikan kepada para pendidik dan pegawai. Pada umumnya SIM yang diterapkan dalam organisasi pendidikan meliputi sistem informasi keuangan, sistem informasi sarana dan prasarana, sistem informasi kurikulum, serta informasi kesiswaan.

Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang baik pribadi maupun berkelompok. Pelayanan juga mempunyai dimensi kualitas pelayanan, Menurut (Yazid, 2008) ada lima yaitu:

- a. Keandalan
Keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dalam konsisten dalam menjalankan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen.
- b. Tanggapan
Tanggapan adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera. Standar-standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan respon yang diinginkan konsumen serta persepsi tentang kecepatan dan kesegeraan dan bukannya didasarkan atas persepsi perusahaan.
- c. Assurance (asuransi)
Assurance mencakup keandalan atau jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, kepemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa, dan kredibilitas.
- d. Empati

Secara umum konsumen membutuhkan kemudahan akses, komunikasi yang mudah (baik), dan memiliki keinginan untuk dipahami kebutuhannya. Oleh karena itu, pengertian empati dapat mencakup kemudahan akses, komunikasi yang baik dan pemahaman terhadap konsumen.

e. Tangible (nyata)

Dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel dan material-material komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen

2. Inovasi dalam Metode Pembelajaran dan Infrastruktur Teknologi

Studi oleh (Dewi et al, 2022) mengungkapkan bahwa penggunaan sistem informasi seperti Edmodo di SMKN 1 Cijulang mendukung interaksi yang lebih baik antara guru dan siswa serta memfasilitasi berbagai kegiatan pembelajaran seperti tugas dan ujian. Selain itu, penggunaan teknologi smart board di kelas juga menambah variasi dalam metode pembelajaran dan menjaga keterlibatan siswa. Dengan menerapkan pendekatan HOTS (*Higher Order Thinking Skills*), SIM tidak hanya mendukung administrasi tetapi juga memperkaya proses pengajaran dan pembelajaran, sehingga meningkatkan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

Pemilihan teknologi yang tepat dalam pendidikan akan membuka lahirnya berbagai alternatif bentuk kelembagaan baru, yang menyediakan fasilitas belajar yang interaktif dan memadai. Kriteria pemanfaatan teknologi dalam pendidikan, antar lain berkenaan dengan kesesuaian antara sarana dan teknologi yang ada, merangsang perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan, serta mampu memacu usaha peningkatan mutu pendidikan.

Menurut (Yakub, 2014), menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen memiliki 2 manfaat yakni:

a. Sistem informasi manajemen sebagai peningkatan mutu layanan pendidikan.

Untuk melihat kesuksesan mutu layanan yaitu dengan membandingkan asumsi yang konkrit diterima dengan apa yang diharapkan para pelanggan pendidikan, jika layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka mutu layanan dapat dikatakan dengan baik dapat memuaskan pelanggan dan sebaliknya. Salah satu tujuan pelaksanaan fungsi yakni untuk proses pengambilan keputusan yang dimana membutuhkan sebuah informasi. Sistem informasi manajemen merupakan sebagai alat atau sarana dalam menyediakan informasi bagi para pengelola lembaga pendidikan dan proses penyajian informasi pendidikan dimulai dari pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan informasi.

b. Sistem informasi manajemen untuk meningkatkan produktivitas lembaga Pendidikan

Sistem informasi manajemen hadir atas perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih dengan adanya penerapan sistem informasi manajemen diharapkan mampu meningkatkan produktivitas lembaga pendidikan, untuk mendukung kegiatan operasional sekolah sehari-hari, menyiapkan dokumendokumen secara efisien dan efektif dalam memberikan layanan informasi kepada para pelanggan sekolah yakni pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Sistem informasi manajemen sangat membantu kepala sekolah dalam memberikan informasi mengenai internal dan eksternal sekolah. Informasi

internal untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan sekolah sedangkan informasi eksternal untuk meningkatkan adanya berbagai peluang dan ancaman lembaga pendidikan.

Aplikasi sistem informasi manajemen dikembangkan untuk melayani kebutuhan-kebutuhan informasi setiap unit fungsional pada semua tingkatan kegiatan manajemen. Penerapan sistem informasi manajemen sangat menunjang keberhasilan suatu lembaga dalam meningkatkan kinerja dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi.²⁵ Hal ini seperti yang tersirat dalam Q.S Al Imran (3) ayat 191 yang artinya: (yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri atau duduk atau dalam keadaan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): “Ya Tuhan Kami, Tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia, Maha Suci Engkau, Maka peliharalah Kami dari siksa neraka”.

Dari ayat diatas menggambarkan bahwa manusia dituntut untuk menguasai ilmu teknologi dan mampu memanfaatkan dengan baik dan benar, karena Allah adalah Maha Pencipta apa yang ada di langit dan yang ada di bumi. Allah menciptakan segala sesuatunya karena didalamnya terdapat rahasia yang besar. Kepala sekolah sebagai pimpinan manajerial dan tenaga kependidikan dituntut untuk menguasai sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen pendidikan ditujukan untuk memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pendidikan, dimana sistem ini berperan sebagai pendukung proses manajerial dan pengelolaan data serta informasi pendidikan termasuk didalamnya pengelolaan data pokok pendidikan. adapun sistem informasi manajemen pendidikan bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan.

3. Fleksibilitas dan Evaluasi Kinerja

Dalam penelitian (Logachev et al, 2021) menyoroti bahwa model SIM yang fleksibel memungkinkan penyesuaian parameter kriteria dan kompleksitas evaluasi. Fleksibilitas ini penting untuk melakukan evaluasi yang objektif dan akurat mengenai kinerja organisasi pendidikan. Struktur sistem informasi yang dapat disesuaikan membantu dalam menilai efektivitas program pendidikan dan meningkatkan daya saing institusi. Dengan adanya sistem yang mampu menyesuaikan parameter evaluasi, institusi pendidikan dapat lebih efektif dalam merespons perubahan dan kebutuhan yang berkembang, sehingga meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi jasa untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun organisasi jasa. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Keenam prinsip tersebut dikemukakan oleh Wolkins dikutip (Tjiptono, 2004) yaitu terdiri dari:

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dan manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya

kepemimpinan dan manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil. Pemimpin tentunya merupakan kunci utama dalam menentukan arah kebijakan dalam penyedia layanan, oleh sebab itu pemimpin harus selalu berorientasi pada peningkatan kinerja kualitas sebagai bentuk komitmen dalam memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan.

b. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas. Pendidikan kepada para staf adalah sebagai bentuk pelayanan itu sendiri. Sebab dengan adanya staf yang memahami akan kualitas layanan yang menjadi standar penyedia layanan, mereka akan lebih mudah dalam menyampaikan layanan kepada para pengguna layanan.

c. Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. Perencanaan strategik merupakan perencanaan jangka panjang, hal ini dibutuhkan oleh penyedia layanan sebagai bentuk mempertahankan eksistensinya.

d. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas. Review merupakan bentuk penjaminan kualitas layanan dalam bentuk monitoring atas layanan yang diberikan.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lain-lain). Komunikasi organisasi menjadi salah satu penentu berkualitasnya layanan itu sendiri. Sebab, komunikasi yang efektif tentunya adalah sebagai bentuk layanan.

f. Total Human Reward

Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan. Reward merupakan salah satu bentuk penghargaan atas kinerja staf yang dianggap telah memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna layanan.

4. Dukungan Terhadap Pengambilan Keputusan dan Kualitas Sekolah

Penelitian (Anis et al, 2021) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen terpadu di SMK Kabupaten Malang membantu dalam pengambilan

keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. SIM menyediakan informasi yang komprehensif dan terintegrasi, yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pemangku kepentingan termasuk siswa, guru, wali siswa, dan dinas terkait. Hal ini memperkuat kemampuan sekolah dalam merencanakan dan melaksanakan strategi pendidikan yang efektif, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Dalam mencapai kualitas layanan yang dicita-citakan, penyedia layanan harus menerapkan enam prinsip utama dalam melakukan layanan yang dikemukakan oleh Wolkins dikutip (Tjiptono, 2004) yaitu kepemimpinan yang berkomitmen pada kualitas layanan, pendidikan kualitas bagi setiap anggota organisasi, perencanaan strategik dalam mencapai kualitas layanan yang prima, review sebagai bentuk perhatian-perhatian terus menerus dalam upaya mewujudkan kualitas, komunikasi organisasi yang efektif serta total human reward sebagai bentuk imbalan bagi karyawan yang berprestasi sehingga mampu meningkatkan motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi.

5. Efektivitas Administrasi dan Pengelolaan Data

Penelitian (Purwaningsih, 2022) menunjukkan bahwa SIM, termasuk aplikasi SIMPATIKA, e-learning, dan fingerprint, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam administrasi pendidikan. Sistem ini memudahkan pengarsipan dokumen, publikasi informasi, dan penerimaan peserta didik baru. Dengan memanfaatkan SIM, institusi pendidikan dapat mengurangi penggunaan kertas, meningkatkan kemandirian siswa, dan mempercepat proses administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa SIM berperan penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi pendidikan, yang mendukung peningkatan mutu pendidikan melalui pengelolaan data yang lebih baik.

Berbagai riset menunjukkan bahwa manfaat yang diperoleh dan menciptakan dan mempertahankan kualitas jauh lebih besar dibandingkan biaya untuk mewujudkannya maupun biaya akibat kualitas buruk. Crosby mengamati bahwa perusahaan manufaktur mengeluarkan lebih dari 20 persen pendapatan penjualannya untuk memperbaiki berbagai macam kesalahan yang dilakukan. Sementara Gronroos mengungkapkan bahwa sekitar 35 persen biaya operasi organisasi jasa dikeluarkan karena kurangnya kualitas, keharusan mengulangi tugas, dan memperbaiki kesalahan. Dengan demikian, apabila perusahaan mampu menyempurnakan kualitasnya melalui pelatihan karyawan dan penciptaan sistem yang berorientasi pada pelanggan dan bebas kesalahan, maka biaya-biaya tak perlu (*unnecessary costs*) tersebut bisa dicegah (Tjiptono, 2004). Pada intinya, karyawan merupakan ujung tombak dalam menyampaikan baik atau buruknya layanan kepada pengguna layanan.

Lebih lanjut, kualitas jasa/layanan superior telah banyak dimanfaatkan sebagai strategi bersaing berbagai organisasi. Pada prinsipnya, konsistensi dan superioritas kualitas jasa berpotensi menciptakan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan sejumlah manfaat seperti: 1) Terjalin relasi saling menguntungkan jangka panjang antara perusahaan dan para pelanggan, 2) Terbukanya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*, 3) Loyalitas pelanggan bisa terbentuk, 4) Terjadinya komunikasi gethok tular positif yang berpotensi menarik pelanggan baru, 5) Persepsi pelanggan dan publik terhadap

reputasi perusahaan semakin positif, serta 6) Laba yang diperoleh bisa meningkat (Tjiptono, 2004).

6. Dampak Positif Terhadap Kualitas Pendidikan

Hasil penelitian oleh (Martins et al, 2019) menekankan bahwa penggunaan SIM berkontribusi pada peningkatan kualitas informasi dan pelayanan pendidikan. Penilaian dari responden menunjukkan bahwa SIM dianggap sangat bermanfaat dan memiliki dampak positif pada kualitas pendidikan. Dengan memberikan akses yang lebih baik ke informasi dan mendukung proses administrasi serta pengajaran, SIM membantu dalam meningkatkan standar pendidikan dan memfasilitasi pencapaian tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, hasil literatur review menunjukkan bahwa SIM memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan mutu pendidikan. SIM tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi dan pembelajaran, tetapi juga mendukung evaluasi yang objektif dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Penerapan SIM berkontribusi pada inovasi dalam metode pengajaran, memperkaya infrastruktur teknologi, dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan. Tantangan yang terkait dengan infrastruktur, pelatihan, dan resistensi terhadap perubahan perlu diatasi untuk memaksimalkan manfaat SIM dalam konteks pendidikan.

Menurut Van Looy dkk dalam (Jasfar, 2009), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal harus memenuhi beberapa syarat, antara lain sebagai berikut:

- a) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
- b) Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- c) Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
- d) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited).

D. SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa sistem informasi memainkan peran utama dalam manajemen pendidikan dengan menyediakan alat yang efisien untuk mengelola data akademik, meningkatkan transparansi, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Melalui penerapan sistem informasi, lembaga pendidikan dapat mengoptimalkan proses administrasi, mempermudah akses informasi bagi siswa dan orang tua, serta meningkatkan komunikasi antara semua pemangku kepentingan. Dengan demikian, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai pendorong inovasi dalam pendidikan yang berfokus pada peningkatan kualitas pembelajaran.

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan yakni harapan terhadap penerapan teknologi informasi dalam pendidikan di masa depan adalah untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan melalui inovasi yang berkelanjutan. Diharapkan bahwa teknologi digital akan menjadi prioritas dalam kebijakan pendidikan, sehingga dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih interaktif dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, lembaga pendidikan, dan penyedia teknologi perlu diperkuat untuk memastikan bahwa infrastruktur dan

sumber daya yang diperlukan tersedia dan dapat diakses oleh semua pihak. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pendidikan di Indonesia dapat bersaing secara global dan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap menghadapi tantangan masa depan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi pada penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Tatang Ibrahim selaku dosen pengampu pada Mata Kuliah Sistem Informasi Manajemen
2. Dr. Opan Arifudin selaku dosen pengampu pada Mata Kuliah Sistem Informasi Manajemen
3. Ismail Darmawan, S.Pd yang telah memberikan motivasi dan dukungan materil.
4. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam UIN SGD Bandung.

DAFTAR RUJUKAN

- Anis et al. (2021). Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 4(1), 24–34. <https://doi.org/doi: 10.17977/um027v4i12021p24>.
- Arif, M. (2024). Tantangan dan Peluang dalam Inovasi Pembelajaran Islam di Era Digital. *Global Education Journal*, 2(1), 73–80.
- Arifin, A. (2024). The Relationship Between Classroom Environment, Teacher Professional Development, and Student Academic Performance in Secondary Education. *International Education Trend Issues*, 2(2), 151–159.
- Arifin, B. (2024). Integrasi Penguatan Pendidikan Karakter Dalam Pembelajaran Berbasis Literasi Digital Pada Peserta Didik Sekolah Dasar. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 13547–13555.
- Arifudin, O. (2020). Analisis Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Karyawan Bank Swasta Nasional Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(2), 73–87.
- Arifudin, O. (2021). Implementasi Balanced Scorecard dalam Mewujudkan Pendidikan Tinggi World Class. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 5(2), 767–775. <https://doi.org/https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i2.2333>
- Arifudin, O. (2022). Implementation Of Internal Quality Assurance System In Order To Improve The Quality Of Polytechnical Research. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(3), 297–306. <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sj.v1i3.39>
- Arifudin, O. (2023). Pendampingan Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa Dalam Submit Jurnal Ilmiah Pada Open Journal System. *Jurnal Bakti Tahsinia*, 1(1), 50–58.
- Arifudin, O. (2024). Research Trends Education Management In Indonesia. *Journal of Education Global*, 1(2), 165–173.
- Darmawan, I. P. A. (2021). *Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan" Model, Teknik Dan Impementasi"*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.

- Darwis et al. (2017). Sistem Informasi Manajemen Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Kelola: Journal of Islamic Education Management.*, 2(1), 64–77. <https://doi.org/doi:10.24256/kelola.v2i1.444>.
- Davis. (2002). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PPM.
- Dewi et al. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMKN 1 Cijulang. *J-STAF : Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 1(1), 114–121. <https://doi.org/doi:10.62515/staf.v1i1.24>.
- Djafri, N. (2024). Development Of Teacher Professionalism In General Education: Current Trends And Future Directions. *International Journal of Teaching and Learning*, 2(3), 745–758.
- Faisal et al. (2021). Sistem Pengelolaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Berbasis Simdik Dalam Manajemen Pendidikan Islam. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 77–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.704>
- Fardiansyah, H. (2022). *Manajemen Pendidikan (Tinjaun Pada Pendidikan Formal)*. Bandung: Widina Media Utama.
- Fitria, N. (2023). Manajemen Pengelolaan Media Pembelajaran Pendidikan Islam. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 12(03), 2239–2252.
- Hadiansah, D. (2021). *Membaca Perspektif Balanced Scorecard*. Bandung: Azka Hafidz Maulana Foundation.
- Hanafiah, H. (2022). Upaya Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru melalui Supervisi Klinis Kepala Sekolah. *JiIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(10), 4524–4529. <https://doi.org/https://doi.org/10.54371/jiip.v5i10.1049>
- Hoerudin, C. W. (2023). E-Learning as A Learning Media Innovation Islamic Education. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama*, 15(1), 579–594.
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Juhadi, J. (2020). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Audit Internal Terhadap Pelaksanaan Good Corporate Governance. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 16(2), 17-32. <https://doi.org/https://doi.org/10.35449/jemasi.v16i2.138>
- Kartika, I. (2020). Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Al-Amar*, 1(2), 137–150.
- Kartika, I. (2021). Upaya Mewujudkan Karakter Peserta Didik Pada Pembudayaan Kehidupan Beragama (Religious Culture) Di Sekolah. *Jurnal Al-Amar*, 2(2), 221–232.
- Kartika, I. (2022). Manajemen Kurikulum Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pada Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Al-Amar*, 3(1), 81–94.
- Kartika, I. (2023). Upaya Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di Sekolah Dasar. *Jurnal Al-Amar*, 4(2), 147–160.
- Kartika, I. (2024). Strategi Guru Pendidikan Agama Islam (Pai) Dalam Mengatasi Kesulitan Belajar Siswa Di Sekolah Dasar. *Jurnal Al-Amar*, 5(2), 171–187.
- Kotler., P. (2000). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Logachev et al. (2021). Information System for Monitoring and Managing the Quality of Educational Programs. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 93–103. <https://doi.org/doi:10.3390/joitmc7010093>.
- Loilatu et al. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran. *Jurnal Basicedu*, 4(4), 1408-1422. <https://doi.org/doi:10.30605/basicedu.v4i4.1408>

- 10.31004/basicedu.v4i4.520.
- Malahayati et al. (2022). Investigasi Hambatan dan Tantangan Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Rumah Sakit. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(5), 901–911. <https://doi.org/doi: 10.25126/jtiik.2022944954>
- Marantika, N. (2020). *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Mardizal, J. (2023). Model Kepemimpinan Transformational, Visioner dan Authentic Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Era 4.0. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 2994–3003.
- Martins et al. (2019). Assessing the Success behind the Use of Education Management Information Systems in Higher Education. *Telematics and Informatics*, 38(1), 182–193. <https://doi.org/doi: 10.1016/j.tele.2018.10.001>.
- Mayasari, A. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345.
- Mursyidah et al. (2023). Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Dalam Menumbuhkan Minat Baca Siswa Di SMAN 1 Berau. *Jurnal Inovasi Dan Manajemen Pendidikan*, 3(1), 61–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.12928/jimp.v3i1.9366>
- Nasem, N. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Kependidikan Stit Rakeyan Santang Karawang. *Jurnal Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 2(3), 209–218.
- Ningsih, I. W. (2024). Manajemen Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik Di Sekolah Dasar. *Jurnal Tahsinia*, 5(1), 23–37.
- Noviana, A. (2020). Effect of accountability, transparency of management amil zakat institutions and poverty alleviation of Muzakki trust. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(6), 199–208. <https://doi.org/10.5373/JARDCS/V12I6/S20201022>
- Nuary, M. G. (2024). Teacher Strategies In Instilling Nationalist Values In The Millennial Generation In The Technological Era. *International Journal of Teaching and Learning*, 2(4), 954–966.
- Patriansyah, W. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Kota Padangsidempuan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, 1(1), 59–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i1.80>
- Paturochman, I. R. (2024). Pluralism And Multiculturalizm Education. *International Journal Of Society Reviews*, 2(3), 564–573.
- Philip, K. (2005). *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*. Jakarta: Prentice Hall.
- Purwaningsih. (2022). Implementasi sistem informasi manajemen pendidikan (SIMDIK) dalam meningkatkan mutu pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah. *Borobudur Educational Review*, 2(2), 68–76. <https://doi.org/doi: 10.31603/bedr.6546>.
- Rahmi, N. S. (2020). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 1(1), 94–104. <https://doi.org/doi: 10.21154/sajiem.v1i1.18>.
- Ramli, A. (2024). Analysis of the Influence of Organizational Commitment on Work

- Discipline of Public High School Teachers. *Journal on Education*, 6(2), 12927–12934.
- Rifky, S. (2024). Professionalism Of Educators In Learning Development. *International Journal of Teaching and Learning*, 2(2), 579–588.
- Rohimah, R. B. (2024). Madrasah's Contribution To The Empowerment Of The Village Community In Indonesia. *International Journal of Teaching and Learning*, 2(4), 1088–1101.
- Rusmana, F. D. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Dengan Kinerja Karyawan BRI Syariah Subang. *Jurnal Makro Manajemen*, 5(2), 157–163.
- Sallis, E. (2015). *Total Quality Management in Education: Model, Teknik, dan Implementasinya*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sanulita, H. (2024). Analysis Of The Effectiveness Of Audio Visual Learning Media Based On Macromedia Flash Usage On School Program Of Increasing Student Learning Motivation. *Journal on Education*, 6(2), 12641–12650.
- Sappaile, B. I. (2024). The Role of Artificial Intelligence in the Development of Digital Era Educational Progress. *Journal of Artificial Intelligence and Development*, 3(1), 1–8.
- Sembiring, I. M. (2024). Pendidikan Agama Islam Berwawasan Global Sebagai Dasar Paradigma Dan Solusi Dalam Menghadapi Era Society 5. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 305–314.
- Shavab, F. A. (2021). *Dasar Manajemen & Kewirausahaan (Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktis)*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Solechan. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Di Smp Islam Terpadu Al Ummah Jombang. *Chalim Journal of Teaching and Learning*, 1(1), 8–19. <https://doi.org/doi: 10.31538/cjotl.v1i1.56>.
- Suryana, A. (2024). Dampak Penyaluran Zakat Produktif Dalam Bentuk Beasiswa Terhadap Mustahik Pada Lembaga Rumah Zakat. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 6813–6822.
- Sutrisnaniati, E. (2019). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi (JMP-DMT)*, 5(4), 537–546. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v5i4.20980>
- Syofiyanti, D. (2024). Implementation of the" Know Yourself Early" Material Sex Education for Children in Schools. *International Journal of Community Care of Humanity (IJCCH)*, 2(9).
- Tanjung, R. (2019). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(1), 234–242.
- Tanjung, R. (2022). Manajemen Mutu Dalam Penyelenggaraan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Glasser*, 6(1), 29–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.32529/glasser.v6i1.1481>
- Tjiptono. (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfah, U. (2021). Implikasi Masyarakat Ekonomi Asean (Mea) Bagi Pemberdayaan Bimbingan Dan Konseling Dalam Mengembangkan Kompetensi Konselor. *Jurnal*

- Tahsinia*, 2(1), 67–77. <https://doi.org/10.57171/jt.v2i1.293>
- Ulfah, U. (2022). Kepemimpinan Pendidikan di Era Disrupsi. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 153–161. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i1.392>
- Ulimaz, A. (2024). Analisis Dampak Kolaborasi Pemanfaatan Artificial Intelligences (AI) Dan Kecerdasan Manusia Terhadap Dunia Pendidikan Di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 9312–9319.
- Waluyo, A. H. (2024). Filsafat Perbedaan Dalam Konsep Yin-Yang. *Jurnal Ilmu Pendidikan (ILPEN)*, 3(2), 24–29.
- Yakub. (2014). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yazid. (2008). *Pemasaran Jasa, Edisi keempat*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zamroni. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di Sekolah Menengah Pertama. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 11–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v1i1.28>.